

旺季提前 暑期更火——

阿勒泰住宿业准备好了吗

□ 本报记者 唐伯依

草原与天空相接，牛羊与牧歌相伴……电视剧《我的阿勒泰》热播早早带火了今年的阿勒泰旅游。借由剧中女主角李文秀的视角，观众得以一览北疆这一静谧之地的自然风物及文化内涵，“每一帧都是风景”的阿勒泰也由此火爆出圈。在影视剧的带动下，5月至今，阿勒泰的酒店民宿预订量不断攀升。让阿勒泰住宿业者欣喜的是，他们所期待的旅游旺季提前到来了，即将开启的暑期市场有望更火。如何抓住这难得的机遇？一部分从业者已心中有数。



“童话世界”引客来

“在大自然的鬼斧神工下，晕染出童话般的村落。蓝天白云下，森林、木屋、河谷、草原触手可及，潺潺流水叮咚作响……处处都是美景，就像作家李娟所写的‘碧绿的河谷，闪耀的却是金光’。民宿不远处就是吊桥，沿着桥一直走就能到观景平台，在这里可以俯瞰整个禾木村。晨雾弥漫，仿若到了仙境，我们便骑着马，向着山脚下的晨雾追去。”95后木木端午假期在位于新疆布尔津县禾木村的西融禾木民宿住了两天，如诗的生活让她回味无穷。

出游，有的是和朋友结伴。“端午假期，民宿预订量同比增加20%，不少年轻人对打卡剧中的同款场景很感兴趣。民宿的客群基本来自疆外，这里的草原文化和少数民族风情对他们很有吸引力。”

同样位于禾木村的树说民宿创始人董圆圆近段时间也接到了不少咨询电话。董圆圆在禾木景区经营着6家民宿，有40多间客房。他开心地告诉记者，民宿7月10日前的房间在5月中旬就基本被订完了，预订高峰比往年提前了1个月。

“往年五六月年轻人入住相对较少，今年有不少是自驾或是跟着小包

团来的。禾木是原始古村落，年轻人对这种自由、舒适的生活方式很是向往，在这里边游玩、边生活，可以更好地感受大自然的‘能量磁场’。大家都说来这里心能够静下来。”董圆圆说。

生意火爆的不只是民宿，还有多家酒店。

位于布尔津县的友谊峰大酒店同样出现小包团预订数量增多的情况。“《我的阿勒泰》热播后，酒店5月入住率比去年同期上涨15%，端午假期接近满房，6月至9月产品预订量均有所上升。”这家酒店销售副总经理吴杨剑说。

阿勒泰市金都酒店副总经理胡建

英介绍，6月至10月，酒店接到了全国各地旅行社的订单，团队的订单量增长非常快。“今年比较明显的特点是，酒店接待的研学团、摄影团增多了。研学团基本是初中的学生，有不少是从乌鲁木齐等地过来的。此外，由于影视剧将阿勒泰的自然风光拍摄得非常唯美，吸引了不少摄影爱好者，这也是摄影团比往年增多的原因。”

胡建英喜欢与人住客人聊几句。她发现，到《我的阿勒泰》拍摄地打卡、吃当地特色餐饮，是游客过来游玩的主要诉求。“他们对这里的自然风光非常喜欢，有客人说，这处山水而生的城市虽然不大，但是足够美好和治愈。”

“地主之谊”显诚意

“作为住宿从业者，我们希望尽己所能给客人呈现阿勒泰的温暖，让客人切身感受阿勒泰一座山、一条河、一幅画、一本书、一首歌所承载的美好情愫，以热情的服务，让游客高兴而来、满意而归。”阿勒泰雪都大酒店销售部经理吴娜娜说。

让客人感受蕴藏在山川大河中的松弛治愈感，是从业者的共识。

“真切感受在地生活方式，不只局限于骑马、徒步等常规活动，我们还希望能带领客人走进草原更深处。禾木村有不少原住民，他们在生活习惯上仍保留了游牧民族的特点，且其住宅及周围环境等也没有过度商业化开发。我们与这些牧民合作，带客人到牧民家中拜访，同牧民一起挤牛奶，制

作奶酪、手工艺品，感受当地人最本真的生活状态。这些小众、特色的内容，非常受年轻人欢迎。”陈勇说。

客人的良好体验离不开从业者的用心服务。

“发现预订量快速增加，我们第一时间进行了人员培训，从服务细节、礼貌礼仪，到周边景点信息、美食攻略、游玩线路，再到《我的阿勒泰》打卡地的信息、位置，确保酒店工作人员能够迅速解决客人的各类需求，并能够为其提供出行参考。我们还将印有阿勒泰特色餐饮店、景点、旅游线路图的小册子放置在客房内，让客人有更为便捷的出游体验。”胡建英说。

“越是大量客流的涌入，越不能乱了阵脚，而是要做好自己该做的事情，

以更强的服务意识给游客提供美好体验。”董圆圆告诉记者，新疆城市之间、景点之间距离较远，近则几十公里，远则上百公里，但不少客人来之前对此并不了解。“这就需要提前做好沟通、接送站工作，帮助客人以最优化方式尽快到达景区和民宿，避免来回奔波。在入住过程中，管家也会全程陪伴。今年旺季来得比较早，我们从外地新招聘了比较有管理经验的工作人员，对活动进行了重新策划。”

虽然酒店提供的服务是相对标准化的，但为了让客人感受阿勒泰最有特色的内容，从业者不放过任何一个细节。

友谊峰大酒店投入近800万元资金，对酒店的走廊、地毯、灯光等设施

设备进行改造，对客用品进行提档升级，力求给游客提供舒适的住宿环境。“在《我的阿勒泰》播出后，我们还对接本地旅行社，结合电视剧开发旅游产品线路，包括剧中重要场景的实地参观等，丰富游客的旅行体验。”吴杨剑说。

胡建英告诉记者，为了契合外地游客口味，酒店推出了不少新菜品，在餐品的调料和烹饪方面进行了改进提升。“比如，新推出的融合菜清炖羊肉，我们会对羊肉进行处理，让外地客人既感觉到肉质鲜美，又没有其他不适的口感。我们还采摘了蒲公英、荠菜、野菜，让客人尝鲜，备好特色奶茶、烤馕、炒黄面等特色美食，让客人吃到当地最地道的食物。”

要流量更要“留量”

采访中，多位从业者提到，阿勒泰的火热为他们增强了信心，虽然工作量比此前有所增加，但大家的整体精神面貌更好了。同时，住宿业者也在考虑要如何保持住这种良好的发展态势，尽可能将瞬时的流量变为持久的“留量”。

要抓住影视剧带来的流量热潮，离不开高品质服务以及特色旅游体验产品。在董圆圆看来，民宿要持续提升服务质量和设施水平，确保游客有良好的住宿体验。“想要获得客人的持续关注，不仅需要良好的硬件设施，还

要提供更有吸引力的旅游体验，无论是在民宿增加更多特色活动，还是引导客人与当地村民更加深入交流，要做到让客人有更强的归属感和参与感，真正地融入在地生活。民宿还要及时关注客诉，让客人感觉到受重视，从而与客人建立更加紧密的情感连接。”

胡建英有同样的看法，她认为，想要接住这波流量潮，要把服务标准和接待流程细化，这样才能保持住得之不易的口碑和流量。“特别是要加大人才培训力度，确保旅游旺季期间服务

质量不下降，提升游客满意度，吸引更多回头客，为即将到来的暑期市场打好基础、树立口碑。”

持续发挥影视剧的带动作用也是业者的发力方向之一。吴杨剑介绍，接下来，会在酒店内部加入更多影视剧的元素，比如设计主题房间，加入更多装饰等，提升游客的参与感和兴趣。酒店还计划制作与影视剧相关的网络平台短片，展示酒店的特色和周边的美景。

南京旅游职业学院酒店管理学院的副教授马卫建议，住宿业者应该打造

独特的品牌形象和文化特色，结合阿勒泰的自然风光和人文景观，提供具有地方特色的旅游体验。可以与影视剧制作方合作，打造拍摄地主题旅游线路和活动，吸引影迷和游客。可以与当地旅行社合作，推出特色旅游线路和体验活动，如当地文化体验、美食之旅等。同时，利用社交媒体传播和口碑营销，及时分享游客的好评和旅游攻略，吸引更多潜在游客。

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云提醒，让流量变“留量”，酒店、民宿要保持价格的相对稳定，根据供需适当调整价格是正常行为，但不能过度涨价。如果从业者有“割韭菜”思维，客流一来就疯狂涨价，很快便会败了口碑，失了客人。

陈勇说：“当地要营造良好健康的市场环境，形成公平的业态竞争，可以有价格涨幅但一定要合理。要通过服务争取客人，避免内部的价格战，让游客在心理上感觉到‘物超所值’。”

“从流量带动到自为流量，酒店和民宿想要成为游客到访阿勒泰的重要的吸引物，有文化底蕴、有生活底色、有个性彰显，应该是业者努力的方向。此外，酒店和民宿还要与周边业态形成良好的配合，成为可以为游客提供观光、休闲、度假等综合需求的旅游住宿地。”吴丽云说。

上图：树说民宿外观 民宿 供图

民宿集聚美好 威海诗意生活

□ 黎晓倩

夏日，位于山东威海的国际海水浴场、小石岛、火炬八街、威海之窗、布鲁威斯号等热门打卡地人潮涌动，半月湾景区再现万人海边观日出盛景，环海路等“网红”观光线路上的旅游巴士常常满客。威海旅游市场的火爆也带动了民宿产业的发展。尤其是随着一个又一个旅游民宿集聚区在威海落地，到威海民宿品生活成为时尚。多家民宿平台数据显示，端午假期威海是最受欢迎的城市之一。面对即将到来的暑期市场，威海民宿行业已做好了迎客准备。

“低头观溪流，侧耳听虫鸣，堪称现实版‘向往的生活’。”这是游客侯先生夫妇入住威海里口山柿园民宿的感受，虽然只住了两天，夫妻俩已乐不思蜀，“这里不仅山清水秀，而且拥有深厚的文化底蕴和人文意蕴。早就听说里口山民宿很有特色，果然不虚此行。”

柿园民宿是里口山旅游民宿集聚区中的一家民宿，集聚区内目前共有42栋民宿，不同主题、各具特色的民宿小院依山傍水，已成为威海的一道风景。里口山旅游民宿集聚区有“共性”，又差异化明显：具有胶东民居传统风格的柿园民宿，琴声潺潺的琴舍民宿，山野秘境简约风的屿森民宿……这些民宿错位经营，形成了良性互动的产业生态。每到周末和节假日，家家民宿爆满。

位于威海市荣成成山镇的好运角旅游度假区，是威海首个国家级旅游度假区，区域内112公里海岸线上分布着丰富的旅游资源，民宿产业也借势兴起。度假区内的天鹅海岸草旅旅游民宿集聚区，成为山东首批省级旅游民宿集聚区。

这两年，小城旅游开始走红，成山镇也火了起来。去年，成山镇累计接待游客达700万人次，创历史新高，民宿时常出现“一房难求”情况。今年，为进一步整合精品民宿资源，完善民宿产业链条，成山镇面向民宿经营者召开专题座谈会，征集关于交通、餐饮、游玩等方面的意见建议，加强成山镇民宿合作，为民宿经营者搭建学习、交流与发展的平台。同时，组织消防、市场监管、派出所等部门，培训民宿经营者安全管理知识，全力为旅游市场安全保驾护航。

威海三梦季宿集酒店管理有限公司在成山镇打造的心屿美宿和海景宿集两个项目于去年先后投入运营。三梦季·心屿美宿负责人张凯介绍：“今年，从五一假期到端午假期，客房一直销售火爆。我们的客人主要以亲子游为主。现在暑期的订单已经多起来了，为了丰富家庭客群的体验，在推出定制服务的基础上，我们还将推出亲子DIY等体验项目。”

旅游民宿集聚区的建设，需要打组合拳。成山镇政府相关负责人介绍，根据辖区内旅游资源分布，他们前期邀请专家研究制定“天鹤海岸海草民宿”集聚区发展规划，对成山镇100多家民宿重新规划建设，形成“东西南北中”民宿发展格局，重点打造渔家风情、海草部落、天鹤摄影、海湾度假、“网红轰趴”5个民宿产品。同时以民宿产品为核心，整合成山红色印记馆、西霞口、天鹤湖等资源，定制推出一日游、周末游、假日游等主题线路，进一步提升旅游民宿集聚

区的品牌效应。

按照山东省有关旅游民宿集聚区创建、旅游民宿星级评定等工作要求，近年来，威海市立足文旅产业发展优势，把民宿提档升级作为住宿业高质量发展的重要工作，通过政府主导、县域突破、品牌注入等措施，积极推动民宿规模化、集聚化、标准化、特色化发展，全面激活民宿旅游发展活力和潜力。

比如，通过开展“千里山海好风光”“畅游齐鲁 乐宿山东”等主题推广活动，打造民宿旅游新玩法，不断丰富民宿度假产品供给；以省级旅游民宿集聚区培育和市级旅游民宿星级评定为抓手，持续提升民宿品质，全力打造以民宿为特色吸引物的微度假旅游目的地等。

“市文旅部门要充分发挥桥梁作用，既要主动作为，又要通力合作，探索具有威海特色的民宿产业发展新模式。”威海市文化和旅游局相关负责人说。为保障旅游民宿集聚区创建工作高质量推进，创建工作被纳入威海市各级政府重点项目、重点工作。围绕资源优势、环境优势、优惠政策、保障措施等方面，由市文旅部门协调创建主体所在县市区，建立责任体系，确保厘清职能职责，统筹好民宿发展各项工作。

目前，威海里口山、成山镇、高村镇等旅游民宿集聚区的民宿，均已接入当地公安部门的旅客入住管理系统，民宿通过“人证合一”查验系统确保旅客实名入住，入住痕迹“公安入网”实现全域覆盖。

从零星发展到集聚成势，从单一住宿到多元化体验，从摸索前行到规范发展……按照“因地制宜、因景制宜、因村制宜”的原则，威海市文旅部门正努力探索“民宿+”多元发展模式，将民宿与周边旅游景区、网红打卡点、乡村旅游点、自驾驿站等资源深度融合，构建以民宿带动多业联动、多业融合的全域旅游新格局。



上图：柿园民宿 威海市文化和旅游局 供图

下图：金岭·天鹤湖青波里民宿 威海市文化和旅游局 供图



圆木屋民宿 民宿 供图